

質問書に対する回答について

No.	該当資料	質問内容	回答
1	概要及び事業者審査等スケジュール	弘前市様における現時点のマイナンバーカード普及率と今年度末の普及予測について教えていただけますでしょうか。	当市の令和2年3月末現在の普及率は14.1%です。今年度末は47.1%を目指すこととなっております。
2	実施要領(仕様書)	8. 委託業務の実施場所 (1)弘前市役所内 業務実施場所の広さ及びフロアレイアウト(イメージ)がありましたら教えていただけますでしょうか。	業務場所の広さは約50平方メートルです。マイナンバーカード交付・マイキーID設定窓口数4、申請用画像撮影場所数1~2、を想定しております。レイアウト(イメージ図)を別にお示しします。
3	実施要領(仕様書)	9. 委託開始前研修期間の設定と進め方 ・業務前研修を想定し、弘前市様より開示頂ける「各種業務マニュアル」の種類について教えていただけますでしょうか。	(仮称)電話対応マニュアルと(仮称)マイナンバーカード交付関連事務等マニュアルを用意する予定です。
4	実施要領(仕様書)	10. 委託業務内容 ・主たる(1)~(7)の業務における、月別の想定業務量について教えていただけますでしょうか。	(1) 電話・窓口対応 最大で1250件/月 (2) 来庁者対応 最大で1250件/月 (3) 交付申請補助 最大で600件/月 (4) 交付事務 最大で1250件/月 (5) 電子証明書更新 最大で700件/月 (6) 交付書作成・郵送事務 最大で1250件/月 (7) 出張申請受付事務 4回/月
5	実施要領(仕様書)	10. 委託業務内容 (1)電話・窓口での問い合わせ対応等 ・使用する予約受付システムの導入予定時期を教えてください。	未定となっております。
6	実施要領(仕様書)	10. 委託業務内容 ・委託業務の中に「(3)マイナンバーカード交付申請補助」のみ補助という記載がありますが、補助とは、どのようなことでしょうか。	マイナポータル端末を使用したマイナンバーカードオンライン申請時に申請者の端末操作をお手伝い(補助)するということです。

7	実施要領(仕様書)	10. 委託業務内容 (2)マイナンバー普及促進対策室内での来庁者対応 ・現在のマイナンバー窓口機能は、全てマイナンバー普及促進対策室内に移行すると思っておりますでしょうか。	転入・転居時のマイナンバーカード継続利用手続き以外の業務を移行予定です。
8	実施要領(仕様書)	10. 委託業務内容 (7)市の企画する民間企業、公的機関(病院等)でのマイナンバーカードの出張申請受付事務 ・出張申請交付の場合、市職員各位との同行動となると想定しておりますが、それに伴う移動手段は受託者で準備することとなりますでしょうか。それとも市側で準備していただけますでしょうか。	当市で準備することを想定しております。
9	実施要領(仕様書)	11. 業務用機材の負担区分 ・業務上、PC端末やタブレット端末等の受託者が準備するものはありますでしょうか。	御社の社内業務用に使用する機器はご用意いたします。委託する業務については市側で用意いたします。
10	実施要領(仕様書)	12. 委託業務の履行 (2)配置人員と繁閑対策 ・標準的必要人員6名程度とありますが、業務毎の人員配置イメージがあれば教えていただけますでしょうか。	人員配置については、ご提案していただく項目ですので、御社のお考えをお示しください
11	実施要領(仕様書)	・現金の扱いについては仕様書等に記載がありませんが、受託者が現金を扱う工程は無しと理解してよろしいでしょうか。	現金の取扱いは想定しておりません。
12	実施要領(手順書2)	業務名:マイナンバー普及促進対策室課室内での来庁者対応 ・項番1の番号札は、用務別に配布するとありますが、発券機等により配布するのでしょうか。	発券機等の導入予定はありません。番号札を手渡しすることを想定しております。
13	個人情報の取扱いに関する特記仕様書	1 個人情報の保護に関する条例等の遵守 ・様式4「個人情報の取扱いに関する特記仕様書の項目遵守の確認表(契約前)」で確認した項目を受託者は遵守しなければならないとありますが、「ISMS」と「プライバシーマーク取得」が参加条件となるのでしょうか。	「ISMS」と「プライバシーマーク取得」は参加条件ではありませんが、取得しているかどうかは評価の対象となります。